

DAFTAR PUSTAKA

- Christopher M & Andre S. (2007). *Understanding Customer Experience*, Cambridge : Harvard Business Review.
- JPNN.com. (2021). *Bank BJB Masuk 10 Besar Perbankan dengan Performa Terbaik Kenyamanan Bagi Nasabah*. Diakses 15 Juni 2021 dari <https://www.jpnn.com/news/bank-bjb-masuk-10-besar-perbankan-denganperforma-terbaik-kenyamanan-bagi-nasabah>
- Kasmir. (2005). *ETIKA CUSTOMER SERVICE*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media
- Kasmir. (2014). *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN LAINNYA*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kasmir. (2017). *CUSTOMER SERVICE EXCELLENT : Teori dan Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers
- Otoritas Jasa Keuangan (2017). *Bank Umum*. Diakses 28 Mei 2021, dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx#:~:text=Bank%20umum%20adalah%20bank%20yang,jasa%20dalam%20lalu%20lintas%20pembayaran.>
- Ramdhani. (2021). *Bank bjb Masuk 10 Besar Bank dengan Performa Terbaik di Indonesia*. Diakses 15 Juni 2021, dari <https://www.halobdg.com/bisnis/bank-bjb-masuk-10-besar-bank-denganperforma-terbaik-di-indonesia/>
- _____, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, Jakarta.

Rafika Devy, 2021
IMPLEMENTASI CUSTOMER EXPERIENCE OLEH CUSTOMER SERVICE
DALAM UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN PT BANK BJB Tbk.
UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, DIII Perbankan dan Keuangan